

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap loyalitas karyawan serta mengidentifikasi seberapa besar tingkat kepuasan kerja dan loyalitas karyawan yang ada. Karyawan sebagai aset terpenting perusahaan perlu untuk dipertahankan eksistensinya. Karyawan dapat dikatakan sebagai penggerak roda perusahaan karena tanpa adanya karyawan sebagai sumber daya manusia (SDM) maka sumber daya lain yang dimiliki oleh perusahaan tidak dapat terkelola dengan baik yang berakibat pada kegagalan dalam mencapai tujuan perusahaan. Oleh karena itu, loyalitas karyawan menjadi salah satu faktor penting yang perlu menjadi perhatian bagi pihak manajemen perusahaan dalam mengelola perusahaannya. Menurut Hasibuan (2011) loyalitas karyawan merupakan kesediaan karyawan menjaga dan membela organisasi di dalam maupun di luar pekerjaan dari gangguan orang yang tidak bertanggung jawab. Dengan adanya loyalitas karyawan maka akan terciptanya kecenderungan karyawan untuk tidak pindah ke perusahaan lain. Hal ini serupa dengan pernyataan Siagian (2005) bahwa loyalitas merupakan suatu kecenderungan karyawan untuk tidak pindah ke perusahaan lain. Semakin kecil jumlah karyawan yang keluar dari perusahaan maka akan semakin kecil pula tingkat *turnover* karyawan di perusahaan tersebut. *Turnover* atau perputaran karyawan merupakan proporsi jumlah anggota organisasi yang meninggalkan organisasi dalam kurun waktu tertentu (Ridlo, 2012).

Menurut Abdillah (2012) keinginan karyawan untuk berpindah kerja (*turnover intention*) dapat dipengaruhi oleh kepuasan kerja yang dirasakan di tempat kerja. Karyawan yang merasa puas dengan pekerjaannya akan mencintai pekerjaan tersebut dan cenderung untuk tetap menjadi bagian dari perusahaan dimana pekerjaannya berada. Menurut Handoko (2001) kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaan mereka, yang biasanya tampak dalam

sikap positif para karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya.

Di berbagai belahan dunia, industri *hospitality* sedang menghadapi masalah *turnover* karyawan yang terus meningkat. Secara keseluruhan hal ini diakibatkan oleh buruknya gaji/upah yang diberikan oleh perusahaan serta rendahnya status sosial dari pekerjaan yang mereka jalani. Fenomena ini tentu menarik perhatian para peneliti di berbagai macam negara untuk melakukan penelitian mengenai fenomena tersebut. Maka dari itu, terdapat beberapa penelitian terdahulu yang membahas tentang loyalitas karyawan sebagai kunci dari mengurangi tingkat *turnover* karyawan pada industri perhotelan. Salah satu penelitian tersebut ialah penelitian yang dilakukan oleh Ineson et al. (2013) yang berjudul “*Employee Loyalty in Hungarian Hotels*”. Penelitian tersebut bertujuan untuk menganalisis hubungan kepuasan kerja dan loyalitas karyawan di seluruh hotel di Hongaria. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor yang bersifat *intangibile* (tidak dapat disentuh oleh panca indera) seperti komitmen terhadap perusahaan dan hubungan yang baik di lingkungan kerja memiliki dampak paling besar terhadap loyalitas karyawan.

Permasalahan tingginya tingkat *turnover* karyawan di industri *hospitality* terjadi juga di Indonesia, tidak terkecuali di Kota Bandung. Industri *hospitality*, khususnya industri perhotelan, sangat berkembang pesat di kota yang merupakan Ibu Kota dari Provinsi Jawa Barat ini. Salah satu hotel bintang 5 (lima) terbaik di Kota Bandung adalah Padma Hotel Bandung. Walaupun hotel ini merupakan hotel bintang 5 (lima) nomor 1 (satu) di Kota Bandung, namun hotel ini mengalami masalah tingkat *turnover* karyawan yang cukup tinggi. Padahal Padma Hotel Bandung memiliki citra dan prestasi yang sangat baik di dalam industri perhotelan. Hotel dengan slogan “*Experience Nature in Total Comfort*” ini telah berdiri sejak tahun 1994 dan setidaknya memiliki 185 karyawan yang tersebar di 9 (sembilan) departemen yaitu departemen *front office*, *food & beverage service*, *food & beverage product*, *housekeeping*, *sales & marketing*, *administration & general*, *human resources development*, *engineering* dan *finance*. Ternyata kebanggaan terhadap *image* perusahaan tidak lah cukup untuk menjaga loyalitas karyawan. Tindakan pengunduran diri yang dilakukan karyawan tentu sangat merugikan perusahaan. Perusahaan akan mengeluarkan biaya untuk proses

Nuraini Intanpratiwi, 2018

**PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP LOYALITAS KARYAWAN DI
PADMA HOTEL BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

perekrutan karyawan baru hingga pelatihan untuk karyawan tersebut, serta memungkinkan pindahnya pengetahuan spesifik perusahaan kepada pesaing (Carmeli dan Weisberg, 2006). Hal ini juga sangat merugikan perusahaan apabila karyawan yang keluar merupakan karyawan yang berpotensi dan berprestasi. Berikut merupakan data *turnover* karyawan Padma Hotel Bandung selama periode bulan Maret – Mei 2018:

Tabel 1. 1
Data *Turnover* Karyawan Padma Hotel Bandung Periode
Maret – Mei 2018

Bulan	Keluar (<i>Resign</i>)	Masuk (<i>Join</i>)	Jumlah Karyawan
Maret	5	3	194
April	5	3	192
Mei	6	4	190
Total	16	10	

Sumber: Data HRD Padma Hotel Bandung (2018)

Berdasarkan tabel 1.1 di atas, maka tingkat *turnover* karyawan Padma Hotel Bandung dalam periode Maret – Mei 2018 adalah sebesar 8,3%. Jumlah tersebut diperoleh dari hasil perhitungan menggunakan rumus *employee turnover rate*. Rumus yang digunakan adalah rumus menurut Mobley (1986) sebagai berikut:

$$\text{LSP} = \frac{P}{J} \times 100$$

Keterangan:

LSP : Laju seluruh pergantian karyawan

P : Jumlah keseluruhan pengunduran diri pada jarak yang berbeda

J : Jumlah rata-rata karyawan dalam daftar gaji yang ditelaah

Menurut Ridlo (2012) tingkat *turnover* tidak boleh lebih dari 10% pertahun. Oleh sebab itu, tingkat *turnover* sebesar 8,3% dalam kurun waktu 3 bulan merupakan angka yang cukup tinggi. Jumlah

Nuraini Intanpratiwi, 2018

**PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP LOYALITAS KARYAWAN DI
PADMA HOTEL BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

tersebut terdiri dari 2 (dua) kategori pengunduran diri, yaitu pengunduran diri secara suka rela dan pengunduran diri secara tidak suka rela (Ridlo, 2012). Pengunduran diri secara suka rela diartikan sebagai tindakan pengunduran diri yang sepenuhnya berdasarkan kehendak dan keputusan karyawan itu sendiri. Sedangkan pengunduran diri secara tidak suka rela diartikan sebagai tindakan pengunduran diri yang sepenuhnya bukan berdasarkan kehendak dan keputusan karyawan itu sendiri, seperti pemecatan, PHK dan kontrak kerja yang tidak diperpanjang oleh perusahaan.

Seharusnya Padma Hotel Bandung melihat fenomena ini sebagai suatu hal yang perlu dianalisis penyebabnya, mengingat bahwa karyawan merupakan aset berharga bagi perusahaan. Menurut pengamatan lapangan yang dilakukan oleh peneliti selama bekerja di departemen HRD Padma Hotel Bandung dalam jangka waktu 6 bulan, salah satu faktor yang mempengaruhi seorang karyawan untuk melakukan tindakan pengunduran diri ialah ketidakpuasan mereka terhadap pekerjaan yang mereka jalani. Penulis sering menjumpai karyawan yang mengeluh di departemen HRD mengenai pekerjaan yang mereka jalani. Keluhan tersebut seperti jumlah jam kerja yang terlalu padat, komunikasi dengan atasan yang tidak lancar dan hal-hal lainnya yang mempengaruhi kepuasan kerja mereka. Pada akhirnya karyawan yang berada pada titik terendah kepuasan kerjanya, mereka merasa tidak senang menjalani pekerjaannya dan berpikir bahwa jika mereka pindah ke perusahaan lain, perusahaan tersebut akan memberikan keuntungan yang lebih besar untuk dirinya. Jika fenomena ini terus dibiarkan tanpa adanya langkah perbaikan, maka hal ini akan sangat merugikan perusahaan baik dari segi finansial maupun kinerja perusahaan.

Dalam menyikapi fenomena tingginya tingkat *turnover* karyawan di Padma Hotel Bandung, penulis merasa perlu dilakukannya analisis mengenai kepuasan kerja dan loyalitas yang dirasakan oleh karyawan Padma Hotel Bandung. Hal ini perlu untuk dilakukan sebagai tahap awal dalam menentukan langkah-langkah yang efektif untuk meningkatkan kepuasan kerja dan loyalitas karyawan yang akan berdampak pada menurunnya tingkat *turnover* karyawan di Padma Hotel Bandung. Oleh karena itu, penulis memutuskan untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Loyalitas Karyawan di Padma Hotel Bandung”**.

Nuraini Intanpratiwi, 2018

**PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP LOYALITAS KARYAWAN DI
PADMA HOTEL BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan oleh peneliti, maka permasalahan pokok dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan kerja karyawan di Padma Hotel Bandung?
2. Bagaimana tingkat loyalitas karyawan di Padma Hotel Bandung?
3. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap loyalitas karyawan di Padma Hotel Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, maka tujuan dari penelitian yang dilakukan ialah:

1. Untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan kerja karyawan di Padma Hotel Bandung
2. Untuk mengidentifikasi tingkat loyalitas karyawan di Padma Hotel Bandung
3. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap loyalitas karyawan di Padma Hotel Bandung.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian yang dilakukan ialah:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi satu referensi dan menambah kajian keilmuan dalam penelitian yang berkaitan dengan kepuasan kerja dan loyalitas karyawan di masa yang akan datang.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, melatih kemampuan mengidentifikasi dan menganalisis, serta kemampuan pengaplikasian ilmu yang selama ini telah diperoleh selama studi.

- b. Bagi Pengelola atau Perusahaan Terkait

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan atau masukan bagi pihak manajemen Padma Hotel Bandung dalam mengurangi tingkat *turnover* karyawan dengan memperhatikan aspek loyalitas karyawan dan kepuasan kerja para karyawan di Padma Hotel Bandung.

3. Manfaat Isu/Aksi Sosial

Nuraini Intanpratiwi, 2018

**PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP LOYALITAS KARYAWAN DI
PADMA HOTEL BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan atau masukan bagi pemerintah dan perusahaan dalam mengantisipasi dan menangani aksi demo yang dilakukan oleh pekerja/buruh.

4. Manfaat Kebijakan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan atau masukan bagi Pemerintah Kota Bandung dan Dinas Ketenagakerjaan dalam menentukan kebijakan-kebijakan untuk menyejahterakan para pekerja/buruh.

1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

Skripsi ini disusun dengan mengacu pada sistematika penulisan skripsi yang tercantum dalam Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Pendidikan Indonesia tahun 2016. Berikut merupakan sistematika penulisan skripsi yang digunakan:

1. BAB I: PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisikan latar belakang penelitian, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan struktur organisasi skripsi.

2. BAB II: KAJIAN PUSTAKA

Dalam bab ini menjelaskan mengenai teori-teori yang digunakan peneliti sebagai landasan dalam menjelaskan konteks permasalahan yang diteliti dan juga berisikan penelitian-penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini serta kerangka pemikiran dan hipotesis.

3. BAB III: METODE PENELITIAN

Dalam bab ini berisikan lokasi penelitian, metode penelitian, populasi dan sampel, teknik pengambilan sampel, instrumen penelitian, operasional variabel penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, dan analisis data.

4. BAB IV: TEMUAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini menjelaskan mengenai gambaran umum lokasi penelitian, temuan-temuan yang didapat peneliti dalam analisis data selama penelitian dan pembahasan dari temuan tersebut untuk menjawab permasalahan yang sudah dirumuskan sebelumnya oleh peneliti.

5. BAB V: SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI

Nuraini Intanpratiwi, 2018

**PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP LOYALITAS KARYAWAN DI
PADMA HOTEL BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

Dalam bab ini menjelaskan mengenai simpulan dari hasil penelitian serta rekomendasi untuk pengelola lokasi berdasarkan hasil pembahasan dari temuan.

6. DAFTAR PUSTAKA

Dalam bagian ini berisikan mengenai sumber-sumber teori pendukung penelitian ini.

7. LAMPIRAN

Dalam bagian ini berisikan mengenai hasil-hasil dari instrumen penelitian dan pengolahan data.